Les
PUBLICATIONS
DU QUÉBEC

Régie du logement

Rapport annuel 1989-1990

Québec

92-02931/

Le contenu de cette publication a été rédigé
par la Régie du logement

Cette édition a été produite par
Les Publications du Québec
1279, boulevard Charest Ouest
Québec (Québec)
G1N 4K7

Dépôt légal — 4e trimestre 1991
Bibliothèque nationale du Québec
ISBN : 2-551-14768-9
ISSN : 0700-3749

© Gouvernement du Québec

Monsieur Claude Ryan
Ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation
20, rue Chauveau
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1989-1990.

Ce rapport est présenté conformément à l'article 25 de la Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1).

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments respectueux.

La présidente,

Louise Thibault

Montréal, août 1991

Monsieur Jean-Pierre Saintonge
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport des activités de la Régie du logement pour l'année budgétaire 1989-1990.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre des Affaires municipales,
responsable de l'Habitation,

Claude Ryan

Québec, août 1991

Table des matières

Introduction 9

Chapitre I
La Régie 11

1. Loi constitutive et juridiction 11
2. Règlements d'application 11
3. Changements à la loi et à la réglementation 12
   - Les changements législatifs 12
   - La réglementation gouvernementale 12
   - Le Règlement sur la procédure 13
4. Structure de la Régie 13
   - Le partage des responsabilités 13
5. État des ressources 14
   - Les ressources humaines 14
   - Les ressources informationnelles 15
   - Les ressources financières 15
   - Les ressources matérielles 17
   - Les ressources de planification et de recherche 17

Chapitre II
L'information 21

1. Le mandat d'information de la Régie 21
2. L'information de nature collective 21
3. L'information de nature individuelle 22
4. La documentation 23

Chapitre III
La conciliation 25

1. Cadre général 25
2. Appréciation 25
3. Perspectives d'avenir 26

Chapitre IV
L'audition des causes 27

1. Statistiques générales 27
   - Les causes reçues 27
   - Les causes traitées 27
   - Les délais 28
   - La nature des causes et des demandeurs 29
2. Fixation de loyer 30
   - Le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer 31
   - Les augmentations demandées et accordées 31

Conclusion 33

Liste des tableaux

Organigramme 18-19

1. Régisseurs et régions d'affectation 13
2. Postes réguliers occupés aux 31 mars 1987, 1988, 1989 et 1990 15
3. État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1988-1989 et 1989-1990 16
4. Coût par cause, 1980-1981 à 1989-1990 16
5. Nombre de visiteurs et de réponses téléphoniques en 1988 et 1989 22
6. Interventions de conciliation de janvier à décembre 1989 25
7. Causes reçues de 1986 à 1989, par région 27
8. Causes reçues de 1986 à 1989, par grande catégorie 27
9. État global du traitement des causes de 1986 à 1989 28
10. Délais moyens de traitement en 1989 (causes civiles, en jours) 28
11. Nature des causes soumises à la Régie en 1988 et 1989 29

11.1 Nature des causes soumises à la Régie en 1989 30

12. Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement, 1986 à 1989 30
13. Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, 1986 à 1989 31
14. Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1986 à 1989 31
15. Augmentations moyennes de loyer accordées par décile, 1986 à 1989 31

Introduction

Le présent rapport rend compte des activités de la Régie du logement pendant l'exercice 1989-1990. Ces activités se regroupent autour des trois mandats principaux de la Régie : renseigner les propriétaires et les locataires sur leurs droits et leurs obligations, favoriser le règlement de leurs conflits par voie de conciliation et rendre des décisions sur les causes qui lui sont soumises.

La Régie du logement rend compte de ses activités au ministre des Affaires municipales, responsable de l'Habitation. Elle a pour mission de contribuer à un partage équitable des droits de chacun sur le marché locatif, favorisant de ce fait l'harmonie des rapports entre propriétaires et locataires et jouant, au besoin, un rôle d'arbitre.

Compte tenu de ce mandat, la Régie entend, à l'exclusion de tout autre tribunal, toutes les causes relatives au bail d'un logement dont la somme réclamée ou dont l'intérêt en jeu est de moins de 15 000 $. Les demandes de fixation de loyer constituent environ un tiers du volume des causes soumises à la Régie du logement.

Le chapitre I de ce rapport présente la Régie et sa structure, décrit son fonctionnement et fait état des ressources dont elle dispose. Les chapitres II et III portent sur la nature et la portée des services de la Régie en matière d'information et de conciliation.

L'audition des causes est traitée au chapitre IV, qui s'attarde plus particulièrement sur la fixation du loyer, domaine où la Régie intervient autant en première instance qu'en révision.

Chapitre I
La Régie

Instituée en 1980 à la suite d'une révision en profondeur du droit touchant le bail résidentiel, la Régie du logement est un tribunal administratif indépendant de la structure des tribunaux de droit commun et doté d'une juridiction exclusive en matière de bail résidentiel. Son rôle consiste à informer les citoyens sur leurs droits et obligations, à promouvoir l'entente entre les parties à un bail et, à défaut de règlement à l'amiable, à trancher les litiges. Elle est également chargée, en vertu de sa loi constitutive, de veiller au respect d'un certain nombre de mesures visant à assurer la conservation des logements.

1. Loi constitutive et juridiction

La Régie a été créée par la Loi sur la Régie du logement, entrée en vigueur le 1er octobre 1980 (L.R.Q., c. R-8.1). Cette loi prévoit la constitution et détermine les fonctions de la Régie, délimite sa juridiction et précise le cadre procédural applicable à ses interventions. En vertu de l'article 5, la Régie doit décider des demandes qui lui sont soumises dans le champ de sa compétence, et :

- renseigner locateurs et locataires sur leurs droits et obligations résultant du bail d'un logement;
- favoriser la conciliation entre propriétaires et locataires;
- faire des études et établir des statistiques sur la situation du logement;
- publier périodiquement un recueil de décisions rendues par les régisseurs.

La juridiction de la Régie est établie par l'article 28 de la loi. Il lui appartient de décider en première instance, à l'exclusion de tout tribunal :

- de toute demande relative au bail d'un logement lorsque la somme demandée, la valeur de la chose réclamée ou l'intérêt du demandeur est inférieur à 15 000 $;
- de toute demande, quel que soit le montant, concernant la prolongation d'un bail, la fixation de loyer, la reprise de possession, la subdivision ou le changement d'affectation d'un logement, ou concernant certains recours relatifs au bail d'un logement à loyer modique.

La Régie a aussi juridiction pour décider de toute demande relative à la démolition d'un logement, à la vente d'un immeuble situé dans un ensemble immobilier ainsi qu'à la conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Ces dernières dispositions visent plus particulièrement la conservation des logements.

La juridiction de la Régie s'étend :

- au bail d'un logement avec ses services, accessoires et dépendances, mais non à un logement loué à des fins de villégiature ou dont plus du tiers de la surface totale est utilisé à des fins non résidentielles;
- au bail d'une maison mobile ou du terrain destiné à son installation;
- au bail d'une chambre, sauf si elle est située dans un établissement hôtelier ou dans un établissement de santé et de services sociaux ayant un permis en vertu de la loi, ou si au plus deux chambres sont louées ou offertes en location dans la résidence principale du locateur.

En plus de sa juridiction de première instance, la Régie révise elle-même les décisions portant sur une demande dont le seul objet est la fixation ou la révision de loyer.

Les autres décisions rendues par la Régie sont susceptibles d'appel à la Cour du Québec, à l'exception de celles concernant :

- une demande de recouvrement d'une créance n'excédant pas 1 000 $ (par concordance avec la règle applicable aux petites créances);
- une requête pour obtenir l'autorisation de déposer le loyer;
- une demande relative à la conservation de logements.

2. Règlements d'application

En vertu de l'article 108 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté les règlements suivants :

- **Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer (R-8.1, r. 1.01) :**

  Décret 738-85 du 17 avril 1985, modifié par les décrets 1430-85 du 10 juillet 1985, 562-86 du 30 avril 1986, 1047-87 du 30 juin 1987, 688-88 du 11 mai 1988 et 528-89 du 12 avril 1989.[1]

1. Gazette officielle des 1er mai et 24 juillet 1985 et des 21 mai 1986, 22 juillet 1987, 25 mai 1988 et 26 avril 1988.

Ce règlement est celui que la Régie applique pour fixer le loyer à la demande du locateur, ou réviser celui-ci à la demande de l'une ou l'autre partie. Il précise les critères de fixation et de révision du loyer et leurs règles de mise en application.

— **Règlement sur les frais exigibles par la Régie du logement (R-8.1, r. 1.1) :**

Décret 630-82 du 17 mars 1982, modifié par les décrets 603-85 du 24 mars 1985 et 740-88 du 18 mai 1988.[2]

Ce règlement décrète que des frais de 25 $ sont exigibles à l'égard de toute demande autre qu'une demande de fixation de loyer ou de modification d'une condition du bail. Il prévoit également une tarification particulière en matière de demande de conversion d'un immeuble locatif en copropriété divise. Les frais ne sont pas requis d'un bénéficiaire de l'aide sociale qui fait la preuve de son statut.

— **Règlement sur les mentions obligatoires du bail, de l'écrit et de certains avis prévus par le Code civil (R-8.1, r. 2) :**

Décret 3956-80 du 22 décembre 1980, modifié par les décrets 338-82 du 17 février 1982 et 1587-88 du 19 octobre 1988.[3]

Ce règlement a pour but principal de déterminer quelles dispositions du Code civil applicables au bail d'un logement doivent y être incluses afin d'assurer l'information des parties, leur protection réciproque et le respect de la loi. La Régie met gratuitement à la disposition des citoyens un bail type, disponible dans les caisses populaires et les bureaux de Communication-Québec, qui permet à tout locateur ou locataire de se conformer sans difficulté aux exigences du règlement.

En vertu de l'article 8 de la Loi sur la Régie du logement, le Gouvernement a adopté le règlement suivant :

— **Code de déontologie des régisseurs de la Régie du logement (R-8.1, r. 0.1) :**

Décret 1060-85 du 5 juin 1985.[4]

Ce code, qui s'inspire de dispositions de même nature applicables à la magistrature, énonce les devoirs et obligations d'un régisseur dans l'exercice de sa tâche ainsi que les règles d'éthique dont il doit s'inspirer, notamment dans la conduite d'une audition.

En vertu de l'article 85 de la Loi sur la Régie du logement, l'Assemblée des régisseurs a adopté le règlement suivant :

— **Règlement sur la procédure devant la Régie du logement (R-8.1, r. 4) :**

Même si la Régie entend principalement des causes de droit civil, la procédure n'en est pas régie par le Code de procédure civile mais, à des fins de simplicité et d'accessibilité, par les règles spécifiques que la Loi permet aux régisseurs eux-mêmes de se donner. Le cadre procédural mis en place se limite à une soixantaine de dispositions seulement, rédigées dans des termes aussi simples que possible pour tenir compte du fait que la plupart des parties font valoir elles-mêmes leurs droits devant la Régie.

3. Changements à la loi et à la réglementation

• *Les changements législatifs*

La Loi sur la Régie du logement (L.R.Q., c. R-8.1) n'a subi aucune modification au cours de l'exercice.

Les articles 1662 à 1662.12 du Code civil qui traitent du bail d'un logement à loyer modique ont été modifiés afin d'assurer leur applicabilité à la suite de l'adoption de modifications à la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., c. S-8) visant la possibilité, pour la Société, de déléguer aux locateurs de logements à loyer modique certains pouvoirs de réglementation touchant les critères d'attribution de ces logements.

• *La réglementation gouvernementale*

Au cours de l'exercice, le Gouvernement a adopté un Règlement modifiant le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer. Les modifications apportées par le Décret 528-89 du 12 avril 1989 ont eu pour objet de déterminer les taux ou pourcentages applicables aux demandes de fixation ou de révision de loyer pour les baux se terminant entre le 1er avril 1989 et le 31 mars 1990, ainsi qu'aux demandes de réajustement du loyer dont avis a été donné au cours de l'année 1990. On retrouve au tableau 12 les taux appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement de 1986 à 1989.

---

2. Gazette officielle des 31 mars 1982, 17 avril 1985 et 1er juin 1988.
3. Gazette officielle des 4 février 1981, 10 mars 1982 et 2 novembre 1988.
4. Gazette officielle du 26 juin 1985.

• ***Le Règlement sur la procédure***

L'Assemblée des régisseurs a, au cours de l'année, amendé le Règlement sur la procédure devant la Régie du logement, qui relève de sa compétence, afin d'adopter les formulaires que devait produire un locateur en 1989-1990 lors d'une demande de fixation ou de révision du loyer d'un logement, d'une chambre ou d'un terrain destiné à l'installation d'une maison mobile. (G.O., 12 avril 1989, p. 2054)

L'Assemblée des régisseurs a également modifié l'Annexe 1 du Règlement sur la procédure devant la Régie du logement afin de modifier la juridiction territoriale de certains bureaux de la Régie. (G.O., 24 janvier 1990, p. 205)

4. Structure de la Régie

La Régie du logement est composée de régisseurs, dont un président et deux vice-présidents, nommés par le Gouvernement pour un mandat d'au plus cinq ans, mandat qui peut être renouvelé. Sa structure vise à lui permettre de s'acquitter de toutes les responsabilités qui lui échoient et, notamment, d'offrir ses services de façon déconcentrée à l'aide d'un réseau de bureaux aisément accessibles au public. On trouvera aux pages 18 et 19 du présent rapport l'organigramme de la Régie, contenant le nom des titulaires des postes.

• ***Le partage des responsabilités***

— Les régisseurs entendent les demandes d'adjudication et prennent les décisions appropriées. Ils forment collectivement l'Assemblée des régisseurs, à laquelle la loi attribue la responsabilité d'adopter les règlements de procédure de la Régie. Il appartient également à l'Assemblée de déterminer par règlement la forme ou la teneur des avis, des demandes ou des formulaires nécessaires à l'application de la loi et d'en rendre l'utilisation obligatoire; toutefois, dans ce cas, le règlement doit être approuvé par le Ministre avant sa publication.

Au 31 mars 1990, la Régie comptait 38 régisseurs. On trouvera au tableau 1 la liste des régisseurs au 31 mars 1990, la mention des endroits où ils ont tenu des auditions en cours d'année.

— La Direction des communications élabore et assure la réalisation de programmes d'information afin de sensibiliser propriétaires et locataires à leurs droits, obligations et recours devant la Régie. Elle assure également la réponse à la majorité des demandes de renseignements adressées à la Régie par voie téléphonique.

Tableau 1

Régisseurs et régions d'affectation

Régisseurs	Région
DEMERS, Guy GAGNON, Pierre	HULL
D'AUTEUIL, Pierre	JONQUIÈRE
MARCIL, Richard PELLERIN, Paul	LAVAL
DUPRÉ-PAQUET, Danielle GAGNON-TRUDEL, Johanne GIROUX, Johanne HÉBERT, Gustave	LONGUEUIL
BISSON, Jean CHICOYNE, Hélène F. HURLET, Jean-Pierre POTHIER, Jean-Claude SIMARD, Arlette THÉRIEN, Pierre	MONTRÉAL-CENTRE
CHOINIERE, Gabrielle GAUTHIER, Jean-R. LEBLANC, Michel MERCIER, Dina	MONTRÉAL-EST
BERTRAND, Carole LAFRANCE, Germain POZZA, Jean-Louis	MONTRÉAL-NORD
ALAJARIN, Marie-Jeanne BAATZ, Paul BEAUMIER, Hélène BISSONNETTE,Christine CHAMPIGNY, Francine LACKSTONE, Michaël	MONTRÉAL-OUEST
DÉSILETS, Jocelyne DUMONT, Danielle VADNAIS, Louise	MONTRÉAL-SUD-OUEST
BÉGIN, Marc CLOUTIER, Jacques COURTEMANCHE, Claire	QUÉBEC
DUBÉ, Michel	RIMOUSKI
LEBLANC, Pierre	SHERBROOKE
LANGLOIS, Gilles	TROIS-RIVIÈRES
BERNARD, Gérald JOLY, Gilles	BANC DE RÉVISION

— La Direction des services de conciliation assure l'encadrement des activités de conciliation. Elle est responsable de la conception, de l'élaboration, de la mise en oeuvre et du suivi des programmes qui s'y rattachent et elle agit comme conseiller auprès des intervenants sur le terrain, en plus de se charger elle-même des cas complexes et de jouer un rôle de suppléance.

— La Direction des bureaux régionaux est composée des bureaux régionaux et des bureaux satellites qui mettent en oeuvre les programmes d'information et de conciliation et qui fournissent le soutien administratif nécessaire au travail des régisseurs.

— La Direction des services administratifs fournit aux autres unités les conseils et l'appui nécessaires à la gestion des ressources financières, matérielles, informationnelles et documentaires. Elle exploite et développe le système informatisé de traitement des demandes présentées à la Régie.

— La Direction des services juridiques conçoit et rédige les règlements d'application, les règlements de procédure et les projets d'amendement à la loi, le cas échéant; elle coordonne l'activité juridique de la Régie, la représente à titre de procureur et assure la publication d'un recueil de décisions. Les conseillers juridiques agissent également comme greffiers spéciaux dans l'adjudication des causes prévues par la loi.

— La Direction de la planification et de la recherche réalise des études d'ordre économique, sociologique et immobilier en vue d'améliorer la connaissance de la situation du logement locatif et de la population concernée, d'établir des statistiques à leur sujet et d'orienter l'action de la Régie. Elle assure également l'évaluation et la mise à jour de la méthode de fixation des loyers.

— La Direction des ressources humaines procure aux autres unités les conseils et l'assistance nécessaires à la gestion des ressources humaines et à leur utilisation optimale. Elle élabore et met en application une politique et des programmes relatifs à l'égalité en emploi, à la qualité de vie au travail et à la productivité des ressources humaines.

5. État des ressources

• *Les ressources humaines*

Au 31 mars 1990, la Régie comptait 300 employés, dont 253 à temps plein et 47 à temps partiel. Le recours au temps partiel permet notamment une meilleure adéquation entre les services offerts par la Régie et les besoins du public, tout en offrant aux employés la possibilité de travailler dans un cadre qui peut répondre à leurs exigences personnelles. Les postes occupés représentaient 277,6 équivalents plein temps, à même un effectif autorisé de 287[5]. À eux seuls, les 33 bureaux que la Régie maintient à l'intention du public ainsi que son service téléphonique central regroupaient 237 de ces employés. Les autres, soit 63, assuraient au siège social la coordination des activités, de même que la bonne marche des services de soutien. On trouvera au tableau 2 les postes occupés à la Régie au 31 mars 1990 selon les principales catégories, ainsi que les modifications survenues depuis quatre ans à l'enveloppe des postes.

En plus de ses employés permanents, la Régie a eu recours, pendant l'exercice, à des employés occasionnels représentant au total 32,68 personnes-années. Cet apport visait principalement à répondre aux exigences accrues de service en période de pointe (janvier à mai), alors que s'effectuent la majorité des renouvellements de baux.

Parmi les 300 employés de la Régie en poste au 31 mars 1990, on dénombrait les 38 régisseurs qui entendent les demandes d'adjudication et prennent les décisions appropriées ainsi que 5 cadres supérieurs (1,6 %), 7 cadres intermédiaires (2,3 %) et 35 professionnels (11,6 %). Les femmes représentaient une part significative de ces groupes puisqu'elles comptaient pour 42,1 % des régisseurs, 8,3 % des cadres supérieurs et intermédiaires et 48,6 % des professionnels, soit 34 personnes au total.

5. Au 31 mars 1990, la Régie comptait 9,4 postes vacants.

Tableau 2

Postes réguliers occupés aux 31 mars 1987, 1988, 1989 et 1990

Catégorie	31 mars 1987	31 mars 1988	31 mars 1989	31 mars 1990	Variation entre 87-03 et 90-03 Nombre	Pourcentage
Direction	S : 3	S : 3	S : 3	S : 3	0	0
Régisseurs	R : 38,5	R : 38,5	R : 39	R : 38	−,5	−1,3
Cadres supérieurs	R : 2	R : 2	R : 2	R : 2		
	S : 7	S : 6	S : 6	S : 4		
	T : 9	T : 8	T : 8	T : 6	−2	−33,3
Professionnels et	R : 19	R : 19	R : 25	R : 17		
cadres intermédiaires	S : 24	S : 24	S : 19	S : 24,5		
	T : 43	T : 43	T : 44	T : 41,5	−1,5	−3,5
Personnel de bureau	R : 146,3	R : 139,5	R : 132,4	R : 139,4		
	S : 52	S : 53	S : 52,1	S : 49,7		
	T : 198,3	T : 192,5	T : 184,5	T : 189,1	−9,2	−4,6
Total	**R : 205,8**	**R : 199**	**R : 198,4**	**R : 196,4**		
	S : 86	**S : 86**	**S : 80,1**	**S : 81,2**		
	T : 291,8	**T : 285**	**T : 278,5**	**T : 277,6**	**−14,2**	**−4,9**

Légende : R : Région (bureaux)
S : Siège social (dont le personnel du Service de renseignements téléphoniques)
T : Total

Note : Les postes réguliers autorisés de la Régie ont été les suivants :

1987 : 298
1988 : 298
1989 : 293
1990 : 287

En outre, 24 employés venaient de diverses communautés culturelles et 5 étaient des personnes handicapées. Conformément à la politique gouvernementale, la Régie entend refléter le mieux possible les diverses composantes de la société québécoise au sein de son personnel.

La Loi sur la protection des non-fumeurs dans certains lieux publics

La Régie a consolidé l'application des dispositions de la loi précitée et de la directive qu'elle a adoptée à cet effet. Ainsi, il est interdit de fumer dans les salles d'attente, d'audition, de conciliation et de réunion et dans les aires où les préposés aux renseignements reçoivent le public.

• *Les ressources informationnelles*

À la Régie, la gestion des ressources informationnelles fait appel à une technologie qui s'appuie sur un mini-ordinateur, un système 38 d'IBM, situé au siège social de Montréal.

Les neuf plus importants bureaux de la Régie, soit ceux de Montréal (5), Québec, Longueuil, Laval et Saint-Jérôme, ont maintenant un accès direct à ce système à l'aide d'une cinquantaine de terminaux répartis selon le volume d'activité de chacun.

Le système informatique permet en outre aux préposés aux renseignements de la Régie d'informer aussitôt les parties intéressées de l'état de traitement d'une demande.

Au cours de l'exercice 1989-1990, on retrouvait la réalisation des principaux projets suivants au titre de la gestion des ressources informationnelles :

— présentation d'un projet de développement afin de remplacer l'unité centrale de traitement par un outil informatique plus puissant, projet accepté par le Conseil du trésor;

— modification de la configuration des lignes de télécommunications afin d'en améliorer le rendement et de réduire les coûts d'exploitation;

— étendue du réseau informatique aux bureaux régionaux;

— développement de nouveaux systèmes de support des activités des bureaux, notamment pour faciliter la planification et le contrôle de la mise au rôle des demandes.

• *Les ressources financières*

Le tableau 3 présente l'état comparatif des dépenses de l'organisme pour les années 1988-1989 et 1989-1990, et le tableau 4, le coût unitaire des causes traitées par la Régie depuis 1980-1981. Les dépenses totales pour 1989-1990 ont été de 14 497 000 $, par rapport à 14 774 000 $ en 1988-1989. Il faut noter cependant que les frais de location d'espace ont été incorporés au budget de la Régie à compter de 1985-1986, à la suite d'un changement apporté dans la comptabilisation de ces dépenses. Si l'on exclut ces

frais de location d'espace pour permettre la comparaison avec les années antérieures, les dépenses pour 1988-1989 et 1989-1990 s'élèvent à 12 544 000 $ et 12 198 000 $ respectivement. D'après ces données, on peut constater que depuis dix ans, le coût unitaire du traitement d'une demande est passé de 120 $ à 62 $, soit une diminution de près de 50 %, alors que l'indice des prix à la consommation a augmenté de plus de 60 % au cours de la même période.

Tableau 3

État comparatif des dépenses pour les années budgétaires 1988-1989 et 1989-1990 (en milliers de dollars)

		1988-1989	1989-1990
01-	Traitements	9 706,3	9 534,6
02-	Autres rémunérations	850,2	829,0
03-	Communications	1 152,7	1 058,7
04-	Services	220,0	175,1
05-	Entretien	53,7	51,6
06-	Loyers	2 303,5	2 382,9
07-	Fournitures	264,4	238,9
08-	Équipement	216,7	214,8
11-	Autres dépenses	6,4	11,7
13-	Prêts, placements et avances	0,0	0,0
Total		**14 773,9**	**14 497,3**

Tableau 4

Coût par cause, 1980-1981 à 1989-1990

Exercice	Volume de causes traitées[1] (a)	Dépenses $ courants[2] ,000 $ (b)	Dépenses $ constants (base : mars 1980=100) (c)	Coût par cause $ (c/a)	Dépenses nettes $ courants (d)	Dépenses nettes $ constants (e)	Coût net par cause (e/a)	IPC[3] Montréal (base : mars 1980=100)
1980-1981[4]	68 821	9 324,1	8 285,1	120	9 324,1	8 285,1	120	112,5
1981-1982	64 842	10 227,1	8 123,2	125	10 227,1	8 123,2	125	125,8
1982-1983	138 647	10 997,4	8 149,2	59	10 120,5	7 499,4	54	135,0
1983-1984	98 985	10 191,0	7 198,6	72	9 281,0	6 555,8	66	141,6
1984-1985	85 414	9 713,5	6 630,4	78	8 868,6	6 053,6	71	146,5
1985-1986	76 190	9 788,1	6 355,9	83	8 939,7	5 805,0	76	154,0
1986-1987	82 315	10 070,9	6 255,2	76	9 076,2	5 637,4	68	161,0
1987-1988	91 837	10 792,0	6 435,3	70	9 651,5	5 755,2	63	167,7
1988-1989	102 595	12 544,2	7 205,2	70	11 124,2	6 389,5	62	174,1
1989-1990	107 291	12 197,6	6 698,3	62	10 637,9	5 841,9	54	182,1

1 Pour l'année civile qui prend fin dans l'exercice concerné.

2 Excluant, à partir de 1985-1986, pour fins de comparaison avec les années antérieures, les frais de location d'espace incorporés au budget de la Régie.

3 Indice des prix à la consommation.

4 Commission des loyers, puis Régie du logement à compter du 1er octobre 1980.

Le coût par cause s'avère encore moins élevé si l'on tient compte des revenus de près d'un million et demi de dollars encaissés par la Régie (puis versés au Fonds consolidé), puisque le déboursé net n'est plus que de 54 $ par demande en 1989-1990. Les revenus proviennent presque en totalité de la perception, depuis 1982, de frais exigibles pour les causes autres que celles de fixation ou de révision de loyer.

La plus grande part des dépenses de la Régie, soit les trois quarts environ, était consacrée aux salaires des employés (10 360 000 $). Les autres dépenses, dites de fonctionnement, représentent les divers frais de communications, services, loyers, fournitures et équipements requis, ainsi que certains autres déboursés moins importants. Comme les dépenses de fonctionnement sont devenues peu compressibles, c'est primordialement par le rendement accru de ses ressources humaines que la Régie a pu enregistrer des gains de productivité, tout en diversifiant ses services et en augmentant leur qualité.

• ***Les ressources matérielles***

Dans le domaine de l'aménagement, la Régie a continué de poursuivre ses objectifs d'amélioration des conditions d'accès et d'accueil à ses bureaux. Sept de ces derniers ont fait l'objet d'interventions allant du déménagement dans des locaux plus adéquats au réaménagement plus ou moins important des espaces occupés.

Au plan de la gestion de la téléphonie, un système sophistiqué de distribution d'appels a été mis en place à notre bureau de Québec dans le cadre de la régionalisation de nos services d'information téléphonique à la clientèle, le tout afin d'améliorer la qualité de ce service et d'en réduire les coûts d'exploitation. De plus, dix de nos bureaux locaux ont été dotés de nouveaux systèmes téléphoniques en regard des mêmes objectifs.

• ***Les ressources de planification et de recherche***

Les activités de planification et de recherche à la Régie du logement en 1989-1990 ont porté sur les thèmes suivants :

— l'information de gestion;
— la fixation de loyer;
— la production statistique;
— l'évaluation des programmes;
— la vérification interne.

Une révision en profondeur du rapport d'information de gestion (RIG), entreprise l'an passé, a été terminée cette année dans le cas des demandes civiles. Elle a permis de définir plus clairement les catégories de demandes. Les données statistiques résultant de ces nouvelles définitions permettent aussi de calculer des indicateurs de performance plus adéquats. Ceux-ci, par ricochet, ont contribué à la réduction des délais en attente d'audition dans les causes de recouvrement de loyer et de résiliation de bail. On note déjà aussi une diminution du délai en attente d'audition pour les autres causes civiles. Il s'agit d'une première étape de la nouvelle politique de mise au rôle en matière civile et en fixation; le fondement de cette politique est de refléter l'urgence relative des différents types de causes.

On a poursuivi l'analyse de l'enquête portant sur les caractéristiques de la clientèle de la Régie. On compte, au cours de l'année 1990-1991, dessiner un portrait des clientèles au téléphone et au comptoir ainsi qu'une première analyse des caractéristiques des locataires.

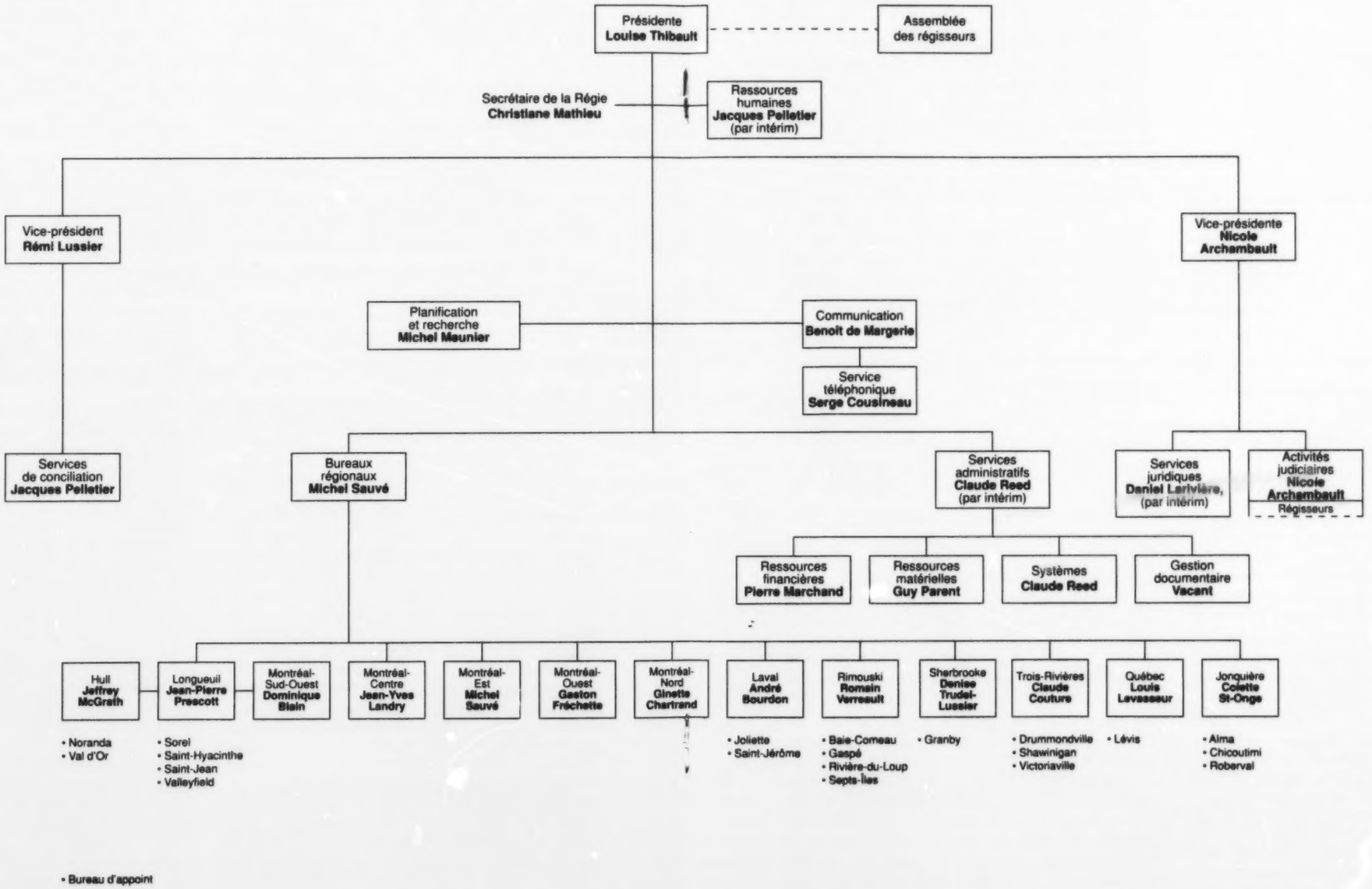
Comme à chaque année, la Régie doit faire la mise à jour des taux utilisés dans le cadre de la méthode de fixation des loyers, taux reflétant l'évolution d'un certain nombre de prix affectant les coûts de fonctionnement, les dépenses d'immobilisation et le revenu net. Au-delà de cette mise à jour annuelle, la Régie compte revoir l'ensemble de la méthode de fixation afin de la rendre plus efficace et plus transparente; elle portera son attention sur les méthodes de calcul des moyennes et des taux d'augmentation, sur les variations régionales de certains prix, la pertinence de certains postes de dépenses et l'économie générale du procédé.

Le rapport d'information de gestion représente un outil d'une importance capitale dans la planification des actions de la Régie et dans son fonctionnement quotidien. Sa production occupe donc, avec l'évaluation des programmes et la vérification interne, une place prépondérante dans les activités de planification et de recherche de l'organisme.

Tel que prévu au Rapport annuel 1988-1989, les travaux de recherche de l'année écoulée ont porté sur l'évaluation de l'expérience pilote en médiation préventive et sur la durée moyenne des auditions selon différents facteurs.

L'étude portant sur la durée des auditions est encore en cours. Elle répond à la préoccupation constante de la Régie d'améliorer la procédure de confection des rôles et le processus d'audition lui-même.

Régie du logement
Organigramme au 31 mars 1990



Chapitre II
L'information

1. Le mandat d'information de la Régie

En vertu de la loi, la Régie est tenue d'informer les propriétaires et les locataires des droits et des obligations qui résultent du bail d'un logement. Mais elle s'efforce, avant tout, d'inciter sa clientèle à prévenir les conflits et, s'il y a lieu, à reprendre en main la résolution de ceux-ci. Pour mener à bien ces deux aspects du mandat, la Régie fait appel à une gamme de moyens dont certains s'adressent à l'individu et d'autres, à la collectivité.

L'information qu'elle diffuse, tout en voulant être simple et à la portée de chacun, doit respecter scrupuleusement le cadre de la loi et faire preuve d'un juste équilibre dans la présentation des droits et obligations des parties. C'est une condition essentielle à sa crédibilité.

Parmi les moyens de communication utilisés pour rejoindre la collectivité, on compte les médias écrits et électroniques, les séances d'information et la distribution d'une riche documentation.

Pour rejoindre les individus, on utilise les renseignements téléphoniques et les rencontres personnalisées dans chaque bureau.

2. L'information de nature collective

L'information de nature collective permet à la Régie de se rapprocher des milieux et des groupes auprès desquels sa présence est nécessaire et dont elle cherche à respecter les attentes et les besoins spécifiques, notamment les personnes âgées, les membres des communautés culturelles, les locataires à revenus modestes et les petits propriétaires. Elle vise essentiellement à prévenir les conflits, afin de tenter de les résoudre avant qu'ils ne deviennent aigus.

Tout en visant à expliquer les obligations, les droits et les recours liés à un bail, elle tente de modifier les comportements et d'inciter les propriétaires et les locataires à avoir des rapports empreints de cordialité, de franchise et d'honnêteté. Elle leur indique les divers moyens d'y parvenir.

L'information collective est, à la Régie, assurée en bonne partie par son programme de communications régionales, donc réalisée par son réseau de bureaux régionaux et locaux. Dispensée essentiellement sur le terrain, elle revêt presque obligatoirement une dimension communautaire, qui lui permet de répondre aux besoins du milieu mieux qu'on ne pourrait le faire de façon centralisée.

L'information de nature collective a connu une nouvelle initiative, cette année, lorsque la Régie a décidé de mettre sur pied un projet pilote visant à déterminer l'efficacité de la tenue de « cliniques de calcul » pour aider propriétaires et locataires à calculer eux-même l'ajustement de loyer raisonnable sur lequel ils pourraient s'entendre. Ces « cliniques », qui réunissaient propriétaires et locataires, ont été, au dire des participants eux-mêmes, particulièrement productives et se sont déroulées dans un climat de collaboration remarquable.

Quant à l'utilisation des médias électroniques, la Régie y a largement recours par sa participation à des entrevues dans le cadre d'émissions de services, d'affaires publiques et de lignes ouvertes.

La presse écrite est aussi mise à contribution par la publication de nombreux articles, la plupart d'entre eux trouvant leur origine dans la documentation que la Régie met à sa disposition.

Cette année encore, la Régie a publié, à l'occasion de la période du renouvellement des baux et de la négociation des augmentations de loyer, un cahier spécial encarté dans les principaux quotidiens de la métropole et visant à répondre aux nombreuses questions que propriétaires et locataires se posent en cette période de l'année.

Est venue s'ajouter à cette utilisation particulièrement efficace des médias écrits une chronique hebdomadaire d'une durée de dix semaines dans le quotidien *La Presse*, rédigée par le personnel de la Régie.

L'information de nature collective vise aussi d'autres publics; la Régie collabore depuis toujours avec une grande variété de gens et d'organismes intervenant directement ou indirectement dans le milieu locatif en vue de tenter de rejoindre, par leur entremise, des citoyens et des citoyennes difficiles à toucher par les médias ou par l'imprimé. Cette collaboration prend généralement la forme de séances d'information.

Cette année, la Régie souhaitait aller plus loin. Aussi mettait-elle sur pied un projet pilote restreint visant à déterminer le degré de collaboration qu'elle pourrait entretenir avec un organisme populaire par le biais d'un programme de formation développé en concertation avec lui. L'expérience, fort intéressante à plus d'un titre, se poursuivra l'an prochain dans le cadre d'un autre projet pilote. Celui-ci, plus ambitieux, sera mené avec le concours de plusieurs groupes d'intervenants.

3. L'information de nature individuelle

En 1989, plus de 800 000 citoyens ont téléphoné à la Régie ou se sont rendus à ses bureaux pour obtenir des renseignements ou recevoir de l'aide. Le tableau 5 indique le volume de réponses à des appels téléphoniques et de visites enregistrées dans chaque région en 1988 et en 1989.

Des préposés aux renseignements téléphoniques ont été affectés en 1989-1990 à une expérience de médiation préventive visant à favoriser la communication entre propriétaire et locataire, avant le dépôt d'une demande. Cette expérience fait actuellement l'objet d'une évaluation. On attend beaucoup de ce nouveau mode d'intervention auprès des individus faisant appel à la Régie pour le règlement de leurs différends.

Tableau 5

Nombre de visiteurs et de réponses téléphoniques en 1988 et 1989

Régions	Visiteurs		Réponses		Total	
	1988	1989	1988	1989	1988	1989
Hull	12 324	12 216	10 628	9 469[1]	22 952	21 685
Jonquière	11 072	10 562	26 641	28 645	37 713	39 207
Laval	21 894	25 130	11 151[2]	16 020[2]	33 045	41 150
Longueuil	36 005	31 574	33 134[3]	31 213[3]	69 139	62 787
Montréal-Centre	32 727	27 776	—	—	32 727	27 776
Montréal-Est	27 557	30 069	—	—	27 557	30 069
Montréal-Nord	32 497	25 307	—	—	32 497	25 307
Montréal-Ouest	19 425	26 715	—	—	19 425	26 715
Montréal-Sud-Ouest	27 853	16 850	—	—	27 853	16 850
Québec	18 815	20 006	10 439	9 929[4]	29 254	29 935
Rimouski	11 695	10 120	27 821	23 966	39 516	34 086
Sherbrooke	16 040	15 052	35 938	35 681	51 978	50 733
Trois-Rivières	17 545	16 286	38 127	37 542	55 672	53 828
Service de renseignements téléphoniques	—	—	433 110	361 643	433 110	361 643
Total	**285 449**	**267 663**	**626 989**	**554 108**	**912 438**	**821 771**

1 Pour fins de comparaison, on a exclu de ce nombre les 16 985 appels auxquels les préposés du bureau local de Hull ont répondu entre mars et décembre 1989 et qui auparavant étaient acheminés au service de renseignements téléphoniques de Montréal. Ces appels sont inclus dans les statistiques du service de renseignements téléphoniques de Montréal.

2 Ce nombre exclut les appels provenant du territoire desservi par le bureau local de Laval, parce que ces derniers sont acheminés directement au service de renseignements téléphoniques de Montréal.

3 Ce nombre exclut les appels provenant du territoire desservi par le bureau local de Longueuil, parce que ces derniers sont acheminés directement au service de renseignements téléphoniques de Montréal.

4 Ce nombre exclut les 31 774 appels auxquels les préposés du bureau local de Québec ont répondu entre mai et décembre 1989 et qui sont comptabilisés au service de renseignements téléphoniques de Montréal.

4. La documentation

La Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un éventail important de publications (une trentaine de titres) qui leur permettent de mieux saisir la portée des obligations et des droits qu'ils contractent à la signature d'un bail ainsi que des recours qu'ils ont auprès de la Régie advenant des difficultés. D'autres titres font état des divers services offerts par la Régie, dont le service de conciliation.

Ces publications, également disponibles en anglais, sont distribuées par l'entremise des bureaux de la Régie ainsi que par Communication-Québec.

Outre les publications proprement dites, la Régie met à la disposition des propriétaires et des locataires un certain nombre de formulaires et de lettres types qui peuvent faciliter les échanges entre eux ou, tout au moins, permettre que ces échanges se fassent conformément aux modalités prévues par la loi.

Chapitre III
La conciliation

1. Cadre général

La Régie du logement a pour mandat de décider des demandes qui lui sont soumises, mais elle est aussi chargée de promouvoir le règlement à l'amiable des différends entre propriétaires et locataires. Elle leur offre à cette fin son service de conciliation.

Ce service découle du mandat général de conciliation que la loi confie à la Régie et qui lui permet, si les parties y consentent, de charger un conciliateur de les rencontrer et de tenter d'arriver à une entente. L'agent de conciliation joue alors un rôle d'intermédiaire entre les parties, de personne-ressource auprès de celles-ci, en demeurant néanmoins tout à fait neutre. L'expérience tend à montrer que l'intervention de conciliation permet dans bon nombre de cas, de trouver une solution à l'amiable au différend entre les parties et leur offre la possibilité de meilleures relations.

2. Appréciation

En 1989, la Régie a offert aux parties à un litige les services d'un agent de conciliation dans 12 129 cas; son intervention a été acceptée par les deux parties dans 7 042 d'entre eux, dont environ quatre sur cinq (5 586 sur 7 042) se sont soldés par un règlement. On note que l'intervention préliminaire de l'agent, c'est-à-dire l'offre de service qu'il fait aux parties et les échanges qui l'accompagnent, a donné lieu à une solution dans près de 33 % des cas (voir tableau 6). Le simple fait d'offrir la conciliation a, dans ces cas, un effet favorable sur les communications entre les parties, qui reprennent alors ou poursuivent leur recherche d'une solution au litige.

Dans bon nombre de cas, l'intervention de l'agent de conciliation se limite aussi à des gestes de médiation et ne requiert pas la tenue d'une séance avec les parties. Cette forme d'intervention s'exerce à la faveur de conversations téléphoniques ou lors d'une rencontre avec l'une ou l'autre partie au litige. L'expérience démontre qu'en prenant ainsi contact avec une partie, en complétant l'information qu'elle possède ou en s'assurant de sa compréhension de ses droits ou obligations, on peut produire un changement de perception et d'attitude mettant fin au litige. La médiation, comme mode d'intervention, est particulièrement utile dans les régions où les distances rendent difficile et coûteuse la réunion des parties avec l'agent de conciliation.

La tenue des séances de conciliation et les gestes de médiation posés auprès des parties ont permis à celles-ci d'en arriver à un règlement dans 3 242 cas, dont 1 549 concernaient la fixation de loyer. Ce type de litige et la façon dont il se dénoue illustrent bien les rapprochements qui peuvent se produire dans une conciliation réussie et les types de compromis susceptibles d'émerger.

Tableau 6

Interventions de conciliation de janvier à décembre 1989

Offres d'intervention faites aux parties	Offres acceptées par les parties	Règlement		Total des règlements
		Suivant l'intervention préliminaire	Suivant la séance de conciliation et la médiation auprès des parties	
	(a)	(b)	(c)	
12 129	7 042	2 344	3 242	5 586
		33 % (b/a)	46 % (c/a)	79 %

Souvent, le désaccord quant à l'augmentation de loyer s'explique par des griefs accumulés, et le refus de l'augmentation n'est que le moyen emprunté pour obtenir compensation ou redressement. La demande d'augmentation d'un locateur peut aussi trouver contrepartie dans une démarche du locataire pour faire diminuer le loyer. À l'inverse, une fois des mesures prises ou des correctifs apportés, l'augmentation de loyer peut ne plus susciter de difficulté.

Les 1 693 autres cas traités par cette forme d'intervention concernaient des matières aussi diverses que la reprise de possession, la résiliation du bail, la réclamation de dommages-intérêts, le recouvrement de loyer impayé, etc. Comme lors d'ententes sur le loyer, les accords produits par voie de conciliation dans d'autres domaines illustrent bien les accommodements que les échanges entre les parties rendent possibles. Les participants comprennent bien que l'intervention de conciliation n'a pas pour objet de relever une des parties de ses obligations non plus que de la priver de ses droits, mais plutôt d'en venir au meilleur arrangement que dictent les circonstances.

3. Perspectives d'avenir

L'expérience acquise au cours des dernières années tend à démontrer que bon nombre des litiges soumis à l'arbitrage de la Régie auraient pu être réglés à l'amiable, par les parties elles-mêmes, si elles avaient obtenu l'assistance requise. La preuve en est que l'intervention de l'agent de conciliation, lorsqu'elle est acceptée par les deux parties à une demande à la Régie, aura permis la conclusion d'un règlement dans environ 8 cas sur 10.

La prévention, tel est le point central des objectifs qu'entend poursuivre la Régie au cours des prochains exercices. Dans l'accomplissement de son mandat de conciliation, la Régie s'emploiera toujours à favoriser le règlement à l'amiable des litiges qui lui sont soumis, mais elle cherchera aussi et avant tout à les prévenir. Ainsi, au moment où un citoyen informera la Régie d'une situation problématique susceptible de devenir conflictuelle et peut-être objet d'une demande devant elle, la Régie souhaite pouvoir intervenir sur-le-champ et proposer son intervention conciliatrice.

C'est dire que les préposés aux renseignements de la Régie continueront toujours à fournir aux citoyens qui font appel à eux, lors de différends, l'information pertinente sur leurs droits et obligations, mais s'emploieront aussi à favoriser la recherche de solutions alternatives au recours devant le tribunal. Avec l'accord du citoyen qui s'adresse à lui, le préposé pourra même prendre contact avec l'autre partie impliquée et jouer un rôle de médiateur.

C'est dans cet esprit que la Régie a amorcé au cours de l'année 1989-1990 la révision de l'ensemble des programmes de formation qu'elle dispense à son personnel. Ces programmes seront présentés au personnel au cours du prochain exercice et viseront à le sensibiliser aux exigences du service à la clientèle et à le former à l'exercice de ce rôle de médiateur qui lui est dorénavant confié.

Chapitre IV
L'audition des causes

1. Statistiques générales

• *Les causes reçues*

En 1989, 101 841 causes ont été produites à la Régie; ce nombre est en baisse de 0,9 % par rapport à 1988 et en hausse de 15,6 % par rapport à 1986. La relative stabilité du total des causes en 1989 résulte d'une augmentation du nombre des causes civiles et d'une baisse du nombre des demandes de fixation de loyer.

• *Les causes traitées*

Chaque année, la Régie traite, en plus des causes inscrites en cours d'année, les causes restées intraitées l'année précédente. D'année en année, le nombre de causes intraitées marque une diminution certaine. Ainsi, au cours de l'année 1989, 107 291 causes ont été traitées, laissant au 31 décembre 1989 un solde de 27 298 causes à régler, soit 16,6 % de moins qu'à la fin de 1988. Près de 30 % des causes ont fait l'objet d'un règlement avant audition si l'on additionne les conciliations réussies, les ententes intervenues et les désistements produits en cours d'année.

Tableau 7

Causes reçues entre 1986 et 1989, par région

Région	1986	1987	1988	1989	Variation 1989-1988 (%)
Hull	3 715	4 189	4 488	4 416	−1,6
Jonquière	1 504	1 552	1 444	1 381	−4,4
Laval	6 081	6 956	7 852	8 060	2,6
Longueuil	8 866	10 143	11 131	11 546	3,7
Montréal-Centre	11 725	14 527	14 461	13 716	−5,2
Montréal-Est	9 455	11 482	11 158	11 079	−0,7
Montréal-Nord	8 517	9 600	8 923	8 513	−4,6
Montréal-Ouest	16 193	18 739	18 699	17 950	−4,0
Montréal-Sud-ouest	6 732	7 832	7 876	7 316	−7,1
Québec	7 890	8 352	8 550	9 386	9,8
Rimouski	1 703	1 486	1 639	1 576	−3,8
Sherbrooke	3 123	3 557	3 942	4 162	5,6
Trois-Rivières	2 610	2 545	2 648	2 740	3,5
Total	**88 114**	**100 960**	**102 811**	**101 841**	**−0,9**

Tableau 8

Causes reçues de 1986 à 1989, par grande catégorie

	1986	1987	1988	1989	Variation 1989-1988 (%)
Ensemble des demandes	88 114	100 960	102 811	101 841	−0,9
Demandes civiles[1]	61 829	69 866	73 843	75 301	2,0
Demandes de fixation[2]	25 292	30 222	27 780	25 209	−9,3
Demandes de révision de décision[3]	993	872	1 188	1 331	12,0

1 Cette catégorie inclut les causes portant sur la procédure.

2 Cette catégorie inclut les demandes de fixation par un nouveau locataire.

3 Il s'agit de réviser une décision portant sur la fixation de loyer.

Tableau 9

État global du traitement des causes de 1986 à 1989

	1986	1987	1988	1989	Variation 1989-1988 (%)
Causes en traitement au 1er janvier	17 610	23 409	32 532	32 748	0,7
Causes reçues	88 114	100 960	102 811	101 841	−0,9
Causes traitées	82 315	91 837	102 595	107 291	4,6
— conciliations réussies	4 184	5 899	6 931	5 586	−19,4
— ententes	12 342	14 042	14 153	14 378	1,6
— désistements	10 366	12 310	12 969	11 633	−10,3
— remises *sine die*	419	1 113	1 848	2 766	49,7
— causes rayées	5 750	6 373	7 658	8 268	8,0
— décisions rendues	49 147	51 750	58 915	64 489	9,5
— autres	107	350	121	171	41,3
Causes en traitement au 31 décembre	23 409	32 532	32 748	27 298	−16,6
— attente d'audition	17 292	26 607	26 251	21 870	−16,7
— attente de décision	4 621	5 067	5 680	4 267	−24,9
— suspendues	1 496		858 817	1 161	42,1

Tableau 10

Délais moyens de traitement en 1989 (causes civiles, en jours)

	Temps moyen d'attente pour obtenir une décision
Ensemble du Québec	**111**
Région de Hull	84
— Hull	84
— Noranda	62
— Val-d'Or	98
Région de Jonquière	129
— Alma	119
— Chicoutimi	135
— Jonquière	139
— Roberval	107
Région de Laval	148
— Joliette	120
— Laval	152
— Saint-Jérôme	148
Région de Longueuil	114
— Longueuil	106
— Saint-Hyacinthe	97
— Saint-Jean	131
— Sorel	156
— Valleyfield	126
Montréal-Centre	80
Montréal-Est	114
Montréal-Nord	121
Montréal-Ouest	111
Montréal-Sud-ouest	132
Région de Québec	101
— Lévis	104
— Québec	100
Région de Rimouski	94
— Baie-Comeau	95
— Gaspé	104
— Rimouski	92
— Rivière-du-Loup	73
— Sept-Îles	112
Région de Sherbrooke	114
— Granby	104
— Sherbrooke	118
Région de Trois-Rivières	117
— Drummondville	124
— Shawinigan	110
— Trois-Rivières	110
— Victoriaville	146

• *Les délais*

En 1989, le temps en attente d'audition d'une cause civile, c'est-à-dire le nombre moyen de jours entre la date de réception et la date fixée pour la première audition, était de 76 jours. La durée totale de traitement, soit le nombre moyen de jours entre la date de réception et l'expédition de la décision, était de 111 jours, soit 5 jours de moins que l'année précédente. Pour les demandes de fixation, le calcul d'un délai d'attente n'a pas le même sens. La Régie reçoit la presque totalité de ces causes du mois de février au mois de mai, alors que les auditions ne sont tenues qu'à partir du mois d'août.

• ***La nature des causes et des demandeurs***

Le tableau 11 porte sur la nature des causes reçues en 1988 et en 1989 à la Régie du logement. Il est présenté ici dans le but de permettre au lecteur de faire le lien entre l'ancienne catégorisation des causes et la nouvelle. Le tableau 11.1 présente la nouvelle catégorisation préparée durant l'année 1988 et mise en vigueur en janvier 1989. L'examen de ce tableau permet de constater que les propriétaires sont « demandeurs » dans neuf causes sur dix, c'est-à-dire qu'ils déposent 87,7 % des causes. Il faut se rappeler que 45 % du volume des causes sont relatives au non-paiement de loyer, et que les demandes de fixation, si elles ne sont pas déposées par les locataires, résultent de leur refus d'accepter l'augmentation qui leur est demandée. Il est donc normal que le plus grand nombre des causes soient inscrites par des propriétaires.

Tableau 11

Nature des causes soumises à la Régie en 1988 et 1989

	Nombre		Part de l'ensemble %		Part du sous-ensemble %	
	1988	1989	1988	1989	1988	1989
Ensemble des demandes	**102 811**	**101 841**	**100,0**	**100,0**	—	—
Demandes du locataire	**12 972**	**12 577**	**12,6**	**12,3**	—	—
Demandes du locateur	**89 839**	**89 264**	**87,4**	**87,7**	—	—
Causes civiles	69 226	69 855	67,3	68,6	100,0	100,0
Demandes du locataire	9 968	9 449	9,7	9,3	14,4	13,5
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	2 340	2 106	2,3	2,1	3,4	3,0
— Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	2 785	2 596	2,7	2,5	4,0	3,7
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer	2 074	2 203	2,0	2,2	3,0	3,2
— Résiliation de bail	975	1 047	0,9	1,0	1,4	1,5
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	439	425	0,4	0,4	0,6	0,6
— Diminution, retenue ou autorisation de dépôt de loyer et résiliation de bail	261	282	0,3	0,3	0,4	0,4
— Autres	1 094	790	1,1	0,8	1,6	1,1
Demandes du locateur	59 258	60 406	57,6	59,3	85,6	86,5
— Maintien dans les lieux	2 167	1 574	2,1	1,5	3,1	2,3
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature	26 761	25 858	26,0	25,4	38,7	37,0
— Résiliation de bail	2 904	2 707	2,8	2,7	4,2	3,9
— Recouvrement d'argent, dommages-intérêts ou exécution en nature et résiliation de bail	25 918	28 971	25,2	28,4	37,4	41,5
— Autres	1 508	1 296	1,5	1,3	2,2	1,9
Demandes de fixation ou de révision de loyer	27 780	25 209	27,0	24,8	100,0	100,0
Demandes du locataire	908	675	0,9	0,7	3,3	2,7
Demandes du locateur	26 872	24 534	26,1	24,1	96,7	97,3
Demandes de révision de décision	1 188	1 331	1,2	1,3	100,0	100,0
Demandes du locataire	415	405	0,4	0,4	34,9	30,4
Demandes du locateur	773	926	0,8	0,9	65,1	69,6
Demandes portant sur la procédure	4 617	5 446	4,5	5,3	100,0	100,0
Demandes du locataire	1 681	2 048	1,6	2,0	36,4	37,6
Demandes du locateur	2 936	3 398	2,9	3,3	63,6	62,4

Tableau 11.1

Nature des causes soumises à la Régie en 1989

	Nombre	Part relative en %
Ensemble des causes	**101 841**	**100,0**
Demandes du locataire	**12 577**	**12,3**
Demandes du propriétaire	**89 264**	**87,7**

Types de causes	Nombre	Part de l'ensemble %	Proportion déposée par un propriétaire
Recouvrement-résiliation	38 282	37,6	100,0 %
Fixation	26 539	26,1	97,3 %
Déguerpissement-recouvrement	7 135	7,0	100,0 %
Diminution de loyer	4 480	4,4	0,0 %
Résiliation autres motifs	3 604	3,5	100,0 %
Dommages matériels-Propriétaire	3 180	3,1	100,0 %
Dommages matériels-Locataire	1 473	1,4	0,0 %
Rétractation	2 445	2,4	35,4 %
Reprise de possession	1 354	1,3	100,0 %
Autres causes civiles	13 349	13,1	n.d.[1]

1 Non disponible. (La répartition en pourcentage des causes selon le demandeur (propriétaire ou locataire) n'est pas directement disponible pour cette catégorie de causes. On a vu dans le texte que cette catégorie est formée de groupes de causes.)

2. Fixation de loyer

La méthode de fixation des loyers utilisée aujourd'hui a été introduite en 1976 pour fixer les loyers tout en favorisant le fonctionnement harmonieux du marché locatif. Elle ne remet pas en question le loyer convenu à l'origine entre un propriétaire et un locataire; elle cherche plutôt à évaluer la variation du loyer et cela, pour chaque logement en fixation, c'est-à-dire cas par cas.

Le calcul de l'ajustement d'un loyer compte trois étapes nécessaires à l'obtention de l'augmentation. Dans un premier temps, on prend en compte les dépenses d'exploitation engagées au cours de la période qui va du 1er avril au 31 mars précédant le renouvellement du bail. Dans un deuxième temps, on calcule l'ajustement du revenu net, afin de permettre à l'investisseur un rendement assurant la progression raisonnable de la valeur de l'immeuble. Enfin, on considère le coût des travaux majeurs, au taux observé sur le marché des dépôts à terme de cinq ans majoré d'une unité de pourcentage, pour assurer la rentabilité de tels investissements.

Tableau 12

Taux d'ajustement appliqués aux diverses composantes du coût d'un logement de 1986 à 1989

Composante du coût d'un logement	1986 en %	1987 en %	1988 en %	1989 en %
Mazout	2,5	−30,0	14,0	− 4,2
Gaz naturel	2,5	9,0	5,0	− 0,3
Électricité[1]	2,5	5,4	4,6	3,9
Énergie (autres sources)	2,5	9,0	5,0	− 0,3
Entretien et services	4,0	4,5	3,0	0,8
Frais de gestion	4,0	7,5	3,0	6,7
Dépenses d'immobilisation	12,0	11,0	11,0	11,0
Revenu net	2,0	2,0	2,0	2,0

1) Le taux de 1987 est applicable à tous les tarifs à l'exception des tarifs multifamiliaux (1,2 %), bi-énergie (−37,0 %) et bi-énergie mensuels (−24,0 %).

Le taux de 1988 est applicable à tous les tarifs à l'exception des tarifs multifamiliaux (2,7 %), bi-énergie (20,9 %) et bi-énergie mensuels (14,7 %).

Le taux de 1989 est applicable à tous les tarifs à l'exception des tarifs généraux de petite puissance (4,0 %), bi-énergie générale (7,7 %), bimensuelle (7 %) et bi-énergie (7,0 %).

• *Le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer*

Les dispositions de la méthode de fixation des loyers sont décrites dans le Règlement sur les critères de fixation ou de révision de loyer (R.-8.1, r.1.01). Ce règlement est mis à jour annuellement pour y introduire les nouveaux taux d'ajustement des loyers (tableau 12).

• *Les augmentations demandées et accordées*

Le tableau 13 présente les pourcentages moyens des augmentations demandées lors du dépôt des causes, de même que ceux après fixation de 1986 à 1989. En 1989, les propriétaires qui se sont adressés à la Régie ont demandé en moyenne 11,4 % d'augmentation, un taux inférieur aux années passées. Ils se sont vu accorder toutefois une hausse moyenne de 4,3 %, ce pourcentage étant également moindre que ceux accordés les trois années précédentes.

Le tableau 14 détaille les augmentations moyennes accordées depuis 1986. Malgré la baisse du pourcentage moyen des augmentations accordées, on note cette année l'importance prise par les dépenses d'immobilisation. Cette composante comptait pour 1,5 point de pourcentage dans le total de l'augmentation moyenne accordée en 1986 qui se situait alors à 5,2 %. En 1989, elle compte pour 2,0 points, soit un peu moins que la moitié de l'augmentation moyenne accordée. La part de l'augmentation résultant de l'ajustement du revenu net se maintient à 1,1 point en 1989, soit environ le quart de l'augmentation totale. La part relative attribuable aux dépenses d'exploitation (taxes, assurances, énergie, entretien et frais de gestion) dans l'augmentation moyenne diminue, reflétant ainsi les taux d'ajustement établis au règlement, lesquels traduisent simplement un niveau d'inflation en baisse ces dernières années.

Le tableau 15 présente les augmentations moyennes accordées par décile. Pour former dix déciles, toutes les causes sont classées par leur taux de variation, de la plus petite à la plus grande; puis 10 groupes égaux regroupant chacun 10 % des causes sont formés. L'augmentation moyenne est alors calculée pour chaque décile. En 1989 ce taux varie de −0,2 % pour le premier décile à 14,9 % pour le dernier. Il n'y a donc pas de taux de variation unique à la Régie.

Tableau 13

Augmentations moyennes de loyer demandées et accordées, de 1986 à 1989

	1986 en %	1987 en %	1988 en %	1989 en %
Augmentations moyennes demandées	12,2	12,1	12,4	11,4
Augmentations moyennes accordées	5,2	5,6	5,8	4,3

Tableau 14

Composition des augmentations moyennes de loyer accordées, 1986 à 1989

	1986 en %	1987 en %	1988 en %	1989 en %
Taxes	1,1	1,4	1,4	0,6
Assurances	0,5	0,5	0,4	0,1
Énergie	0,3	0,2	0,6	0,1
Entretien et services	0,5	0,6	0,4	0,1
Frais de gestion	0,2	0,4	0,2	0,3
Revenu net	1,1	1,1	1,1	
Sous-Total	**3,7**	**4,2**	**4,1**	**2,3**
Dépenses d'immobilisation	1,5	1,4	1,7	2,0
Total	**5,2**	**5,6**	**5,8**	**4,3**

Tableau 15

Augmentations moyennes de loyer accordées par décile, 1986 à 1989

Décile (groupe)	1986 en %	1987 en %	1988 en %	1989 en %
1	−1,2	−1,1	−0,3	−0,2
2	2,5	2,5	2,2	1,6
3	2,9	3,4	2,9	2,0
4	3,3	3,9	3,6	2,2
5	3,8	4,5	4,1	2,5
6	4,2	5,1	4,7	2,9
7	4,8	5,7	5,4	3,5
8	5,7	6,6	6,5	4,3
9	7,1	8,2	8,2	6,0
10	14,3	14,8	15,6	14,9

Conclusion

Malgré les réductions d'effectifs, malgré les restrictions budgétaires, la Régie entend poursuivre ses efforts en vue de favoriser l'harmonie des rapports entre propriétaires et locataires. C'est avec cet unique objectif en tête qu'elle veut multiplier les efforts en matière de prévention et fournir, à ceux qui n'ont pu éviter une situation de conflit, des services et des outils de plus en plus nombreux et efficaces de solution négociée.

C'est dans cette perspective qu'elle poursuivra au cours de l'année prochaine ses sondages, études et analyses de la situation d'engorgement perpétuel qui prévaut dans son Service de renseignements téléphoniques à Montréal, en vue d'y trouver au plus tôt une solution à la fois réaliste et permanente.

La Régie entend aussi revoir en profondeur toute la formation donnée à ses préposés aux renseignements en vue de pousser leur perfectionnement en matière de techniques de prévention et de résolution de conflits. Cet effort supplémentaire au plan du perfectionnement devrait permettre à la Régie d'implanter de façon systématique en 1991-1992 ce qu'il est convenu d'appeler son service de médiation.

Ce service à caractère préventif permettra à un préposé, lorsqu'il le jugera opportun (et dans certaines circonstances à la demande de son interlocuteur), d'intervenir spontanément et directement par téléphone auprès de l'autre partie dans le but de rétablir la communication ou encore de proposer des avenues de solution à la situation avant qu'elle ne dégénère.

En somme, la Régie du logement poursuivra sur la lancée qu'elle s'est donnée en 1987, c'est-à-dire celle d'intervenir plus tôt et avec des alternatives non judiciaires dans les situations porteuses de conflits, afin de donner aux parties en cause de plus grandes chances de les régler entre elles, à l'amiable.

Imprimé sur papier
contenant 50 % de fibres recyclées
dont 10 % désencrées

ISBN 2-551-14768-9

9 782551 147687 90000

Imprimé au Québec (Canada)

Régie du logement

2,00 $